

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN DESA PADA BIDANG PEMBANGUNAN DAN ASET DESA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA SERTA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BALANGAN

Syarif Hidayatullah<sup>1</sup>, Made Musiyani Anjasmari<sup>2</sup>, M. Husaini<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : [syarifyatullah32@gmail.com](mailto:syarifyatullah32@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui Kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode pendekatan di dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling* berjumlah 11 orang. Hasil penelitian Kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan bernilai kurang baik hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, kemampuan petugas memberikan pelayanan kurang baik karena jumlah (Sumber Daya Manusia) SDM yang terbatas sehingga pelayanan kurang maksimal, *Kedua*, Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas kurang baik. *Ketiga*, Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat bernilai cukup baik, mereka mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. *Keempat*, Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan bernilai cukup baik. *Kelima*, Tepat Waktu Dalam Pelayanan bernilai cukup baik. *Keenam*, petugas memberikan jaminan legalitas Dalam Pelayanan bernilai sudah baik. *Ketujuh*, ramah tamah sudah baik mereka mampu memberikan ramah tamah dalam pelayanan. *Kedelapan*, Sopan Santun bernilai sudah baik. *Kesembilan*, penampilan pegawai, berpenampilan cukup baik. Petugas berpenampilan cukup baik. *Kesepuluh*, kenyamanan tempat melakukan pelayanan bernilai kurang baik karena ruangan atau tempat melakukan pelayanan nya masih sempit. *Kesebelas*, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan cukup baik mereka melakukan pelayanan sesuai jam kerja dan aturan kerja yang berlaku di pemerintahan. Faktor penghambat belum adanya SOP yang jelas. Sedangkan faktor pendukung kemudahan dalam melakukan pelayanan yang dilakukan sudah baik.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Administrasi, Keuangan Desa.

## ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of village financial administration services in the Development and Asset Sector of the Women's Empowerment and Child Protection Service, Population Control and Family Planning and Community and Village Empowerment of Balangan Regency and the factors that influence it. The approach method in the study is a qualitative approach. Data collection techniques use Observation, Interviews, and Documentation. In this study using Purposive Sampling Technique totaling 11 people. The results of the study The quality of village financial administration services in the Development and Asset Sector of the Women's Empowerment and Child Protection Service, Population Control and Family Planning and Community and Village Empowerment of Balangan Regency is less than good, this can be seen from the indicators: First, the ability of officers to provide services is less than good because the number of (Human Resources) HR is limited so that the service is less than optimal, Second, Having a clear Standard Operating Procedure (SOP) is less than good. Third, Fast and Accurate Service is quite good, they are able to provide fast and accurate services. Fourth, Responsiveness in Providing Services is quite good. Fifth, Timely Service is quite good. Sixth, officers provide legal guarantees in the service, the value is good. Seventh, friendliness is good, they are able to provide friendliness in service. Eighth, politeness is good. Ninth, employee appearance, has a fairly good appearance. Officers have a fairly good appearance. Tenth, the comfort of the place to carry out the service is not good because the room or place to carry out the service is still narrow. Eleventh, the discipline of officers in carrying out the service is quite good, they carry*

*out the service according to working hours and work regulations that apply in the government. The inhibiting factor is the absence of a clear SOP. While the supporting factor is the ease of carrying out the service that is carried out is good.*

**Keywords:** *Service Quality, Administration, Village Finance*

## PENDAHULUAN

Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan mempunyai tugas dalam Pengelolaan Keuangan Desa. Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan keuangan desa oleh pemerintah desa, kemudian diterbitkan peraturan yaitu Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Dana Desa Setiap Desa di Kabupaten Balangan Tahun Anggaran 2020.

Melihat jumlah anggaran yang di anggarkan oleh pemerintah pusat kepada desa terus meningkat dan dengan jumlah yang besar, maka dari itu perlunya pengelolaan yang baik terhadap dana desa. kemudian dalam rangka mengatur pengelolaan dana desa, Kementerian Keuangan mengeluarkan aturan yaitu Peraturan Menteri Keuangan nomor 190 tahun 2021 tentang Pengelolaan Dana Desa. aturan ini bertujuan agar supaya dana desa yang di anggarkan oleh pemerintah pusat kepada desa bisa tepat sasaran dan diatur mulai dari pengalokasian sampai dengan evaluasinya.

Pada tahun 2023, pemerintah memberikan bantuan Dana Desa kepada 83.794 Desa yang ada di Indonesia sebanyak 70 Triliyun, yang dibagikan dalam Pencairan Dana Desa Dibagi Menjadi 3 (Tiga) Tahap yaitu Tahap I Paling Cepat Bulan Januari Dan Paling Lambat Minggu Ketiga Bulan Juni Sebesar 20 % (Dua Puluh Persen) Tahap II Paling Cepat Bulan Maret Dan Paling Lambat Minggu Keempat Bulan Juni Sebesar 40 % (Empat Puluh Persen Tahap III Paling Cepat Bulan Juli Sebesar 40 % (Empat Puluh Persen). Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Berdasarkan laporan Indonesia Corruption Watch (ICW), ada 155 kasus rasuah yang terjadi di sektor tersebut dengan 252 tersangka sepanjang tahun lalu. Maka dari itu perlunya suatu sistem pengelolaan keuangan desa agar supaya dana tersebut dapat tersalurkan dengan baik untuk kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat desa.

Tata kelola keuangan desa harus memperhatikan azas transparansi, akuntabel, partisipatif, dan tertib dan disiplin anggaran. Pemerintah pusat memberikan kewenangan dan sumber keuangan yang sangat besar kepada desa agar dapat mengelola segala potensi yang ada di desa dalam rangka meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat.

Menciptakan tata kelola keuangan desa yang bersih, transparan, akuntabel, efektif dan efisien, Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan Direktorat Jenderal Bina Pemerintah Desa Kementerian Dalam Negeri bekerjasama membuat sebuah aplikasi yang disebut Sistem Keuangan Desa (Siskeudes). Aplikasi Siskeudes ini dibuat dalam rangka mengawal salah satu Program prioritas pemerintah yang tertuang dalam Nawacita. Pengembangan aplikasi Sistem Keuangan Desa ini dilakukan atas dasar masukan pada Rapat Dengar Pendapat (RDP) Komisi XI tanggal 30 maret tahun 2015, serta memenuhi rekomendasi KPK RI untuk menyusun Sistem Keuangan Desa.

Sistem keuangan desa (siskeudes) adalah suatu aplikasi yang digunakan oleh desa dalam proses penganggaran, penatausahaan serta pelaporan keuangan desa. Sistem keuangan desa (siskeudes) secara otomatis menghasilkan berbagai laporan yang diperlukan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya, mengurangi potensi kecurangan dan kesalahan, dan membantu agregasi data. Selain berbasis *online*, sistem keuangan desa juga disiapkan secara *offline* atau manual, mengingat rentang kemampuan sumber daya manusia (SDM) serta kondisi di masing-

masing daerah yang berbeda-beda. Pelaksanaan sistem keuangan desa (siskeudes) mengacu pada Permendagri nomor 20 Tahun 2018 tentang pengelolaan keuangan desa yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban.

Sebelum adanya sistem keuangan desa (siskeudes), sebagian besar desa membuat penganggaran, penatausahaan dan laporan keuangan masih secara manual *MS-Excel* dengan format tidak standar. Hal ini menyulitkan pemerintah tingkat kabupaten dalam melakukan proses evaluasi APBDes dalam laporan keuangan desa. sehingga dengan diterapkannya sistem keuangan desa (siskeudes) pengelolaan keuangan di desa dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi Pada Kualitas pelayanan di Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan.

1. Kurangnya Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan dan penataan desa kepada masyarakat, karena banyaknya masyarakat yang datang untuk melakukan pembuatan surat rekomendasi Alokasi Dana Desa (ADD) dan konsultasi mengenai keuangan dan aset desa karena hanya dua petugas saja yang handal menyebabkan petugas yang melayani tersebut kewalahan dan membuat pembuatan surat rekomendasi menjadi lambat. (Sumber: berdasarkan observasi dan wawancara dengan Kepala Bidang Pembangunan dan Aset Desa)
2. Terbatasnya fasilitas penunjang kerja seperti meja, komputer, printer dan alat-alat lainnya yang mengakibatkan mereka harus memakainya secara bergantian, mengingat masyarakat yang datang tidak menentu berapa jumlahnya dan meminta pelayanan yang berbeda-beda sehingga para petugas tidak bisa cepat dalam melakukan pelayanan, seperti pelayanan pembuatan surat rekomendasi Alokasi Dana Desa (ADD), Konsultasi Rencana Kerja Pemerintah desa (RKP). (Sumber: berdasarkan observasi dan wawancara dengan Kepala Bidang Pembangunan dan Aset Desa)
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum diketahui oleh aparat desa sehingga aparat desa ketika melakukan rekomendasi pencairan Anggaran Dana Desa (ADD) mengalami kendala yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses pencairan (ketidaktahuan aparat desa dengan adanya SOP).  
(Sumber: berdasarkan observasi dan wawancara dengan Sekretaris Desa Muara Jaya 2024)

### **Pengertian Kualitas**

Goetsch dan Davis Ismail Nurdin (2019: 15-16) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia proses lingkungan di mana perilaku kualitasnya itu kan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Triguno dalam Ismail Nurdin (2019:16) mengartikan kualitas sebagai Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan pemerintah atau lembaga untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara

efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Adapun dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam melihat kualitas pelayanan suatu instansi menurut Gaspersz dalam Sahya Anggara (2016:581-582) adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas dan bebas kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi yang berinteraksi langsung kepada yang di layani.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan langsung kepada pelanggan.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkungan pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan banyaknya omset, petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
8. Pelayanan Pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dalam menjangkau parker kendaraan, ketersediaan informasi, prtunjuk dan bentuk lainnya
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, berkaitan dengan lingkungan dan kebersihan ruang tunggu.

Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:65), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (Reability) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- b. Daya tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
- c. Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- d. Empati (Empathy), meliputi kemudahan dalam menjali relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (Tangible), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

## **Pengertian Desa**

Desa merupakan perwakilan dari kesatuan dari masyarakat hukum terkecil yang telah ada dan bertumbuh dan berkembang seiring dengan kehidupan bermasyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan kehidupan bangsa Indonesia. Dalam rangka memperjelas fungsi dan kewenangan desa, serta memperkuat kedudukan desa dan masyarakat desa sebagai sobjek pembangunan, negara memberikan pengakuan dengan lahirnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014, yang dimaksudkan sebagai desa adalah: “Desa

adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

### **Pengelolaan Keuangan Desa**

Pengelolaan yaitu suatu rangkaian tugas yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang demi mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu aspek yang harus dimiliki pemangku kepentingan desa khususnya aparat desa adalah pengetahuan dan pemahaman dalam pengelolaan dana desa. Aspek ini harus dimiliki guna mewujudkan akuntabilitas dan transparansi keuangan desa. Dalam Permendagri Nomor 113 Tahun 2014, Pengelolaan Keuangan Desa merupakan keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan desa. Asas dalam mengelola keuangan desa terdiri dari transparansi, partisipatif, akuntabel, tertib serta disiplin penggunaan anggaran. Dalam pengelolaan dana desa, Peran pemerintah sangat penting dalam pengelolaan keuangan desa agar administrasi pengelolaan keuangan desa berjalan dengan rapi dan baik, salah satunya dari Bidang Pembangunan dan Aset Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan mempunyai tugas dalam Pengelolaan Keuangan Desa Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Dana Desa Setiap Desa di Kabupaten Balangan Tahun Anggaran 2020, Peraturan Bupati Balangan ini mengatur tentang Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Dana Desa Setiap Desa di Kabupaten Balangan Tahun Anggaran 2020, yang memuat: Ketentuan Umum; Penetapan Rincian Dana Desa; Penyaluran Dana Desa; Penggunaan Dana Desa; Pelaporan Dana Desa; Sanksi; dan Ketentuan Penutup.

#### **1. Pelayanan Administrasi Keuangan Desa**

Administrasi adalah kegiatan atau proses penyusunan dan pencatatan data, pengaturan, dan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi atau perusahaan secara sistematis. Bidang Pembangunan dan Penataan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Bidang Pembangunan dan Aset Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan mempunyai tugas dalam administrasi keuangan desa yaitu melalui aplikasi Sistem keuangan desa (siskeudes), aplikasi ini bertujuan untuk menghasilkan berbagai laporan yang diperlukan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya, mengurangi potensi kecurangan dan kesalahan, dan membantu agregasi data. Selain berbasis *online*, sistem keuangan desa juga disiapkan secara *offline* atau manual.

### **METODE**

Lokasi dalam penelitian ini di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan yang beralamat Jln. A. Yani Km 4.5 No 03 Paringin Selatan, Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan, ID 71662. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan

pada aspek pemahaman sejarah modern terhadap suatu masalah daripada mengenai permasalahan untuk penelitian generalisasi metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik mendalam (*indpeth analysic*), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya menurut penelitian kualitatif agar penelitiannya dapat betul-betul berkualitas maka yang dikumpulkan harus lengkap. Pendekatan inilah yang dipakai dalam meneliti Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan Desa Pada Bidang Pembangunan Dan Aset Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Menurut Bogdan & Biklen,s dalam Feny Rita Fiantika, dkk (2022:88) penelitian kualitatif adalah langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati. Jenis penelitian kualitatif adalah bertujuan mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari sudut pandang partisipan. pengumpulan data menggunakan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling* berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya, data diuji dengan uji kredibilitas, yang mencakup perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan membercheck.

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan Desa Pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan**

Untuk mengetahui kualitas Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan, peneliti menggunakan lima dimensi Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan yang di kemukakan oleh Tjiptono (2011:437), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

#### **1) Keandalan (*Reability*)**

Yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan Masih kurang baik, karena jumlah SDM yang terbatas sehingga pelayanan Mempunyai SOP yang jelas dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan

kurang baik, karena belum adanya SOP yang jelas, sehingga pelayanan yang diberikan masih belum maksimal.

**2) Daya Tanggap (*Responsiviness*)**

Pelayanan dengan cepat dan tepat dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan cukup baik, mereka mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan cukup baik, mereka memberikan layanan dengan tanggap sehingga pengunjung nyaman dengan pelayanan nya.

**3) Jaminan (*Asurance*)**

Kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan sudah cukup baik, mereka cukup mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu.

Petugas memberikan jaminan legalitas dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan sudah baik, mereka mampu memberikan legalitas nya dalam memberikan pelayanan.

**4) Empati (*Emphaty*)**

Petugas memberikan pelayanan dengan ramah tamah dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan sudah baik, mereka mampu memberikan ramah tamah dalam pelayanan. Terkait dengan petugas memberikan pelayanan dengan Sopan santun dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan sudah baik, mereka mampu memberikan pelayanan yang sopan santun kepada pemerintah desa yang berkunjung ketika melakukan pelayanan.

**5) Bukti Fisik (*Tangible*)**

Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan mempunyai jawaban bahwa petugas berpenampilan cukup baik. Petugas berpenampilan kurang sesuai dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan.

Kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan kurang baik, karena ruangan atau tempat melakukan pelayanannya masih sempit, sehingga orang yang ingin melakukan pelayanan masih kurang nyaman. *Dokumentasi terlampir.*

Terkait dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan sudah cukup baik, hal ini sudah sesuai dengan Mereka melakukan pelayanan sesuai jam kerja dan aturan kerja yang berlaku di pemerintahan.

### **Faktor Penghambat**

Standar Operasional Masih Kurang Jelas, Kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan kurang baik, karena belum adanya SOP yang jelas, sehingga pelayanan yang diberikan masih belum maksimal.

### **Faktor Pendukung**

Kemudahan Dalam Proses Pelayanan, Pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan sudah baik.

### **SIMPULAN**

Kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan bernilai kurang baik hal ini dapat dilihat dari indikator Penampilan pegawai bernilai kurang baik karena penampilan petugas belum sesuai dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan Dilihat dari: Indikator kemampuan petugas memberikan pelayanan kurang baik karena jumlah (Sumber Daya Manusia) SDM yang terbatas sehingga pelayanan kurang maksimal, Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas kurang baik karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, sehingga pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Indikator Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat bernilai cukup baik, mereka mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Indikator Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan bernilai cukup baik mereka memberikan layanan dengan tanggap sehingga pengunjung nyaman dengan pelayanannya. Indikator Tepat Waktu Dalam Pelayanan bernilai cukup baik mereka cukup mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Indikator petugas memberikan jaminan legalitas Dalam Pelayanan bernilai sudah baik mereka mampu memberikan legalitasnya dalam memberikan pelayanan. Indikator ramah tamah sudah baik mereka mampu memberikan ramah tamah dalam pelayanan. Indikator Sopan Santun bernilai sudah baik mereka mampu memberikan pelayanan yang sopan santun kepada pemerintah desa yang berkunjung ketika melakukan pelayanan. Pada indikator penampilan pegawai, berpenampilan cukup baik. Petugas berpenampilan cukup baik, cukup rapi dan cukup nyaman dilihat. Indikator

kenyamanan tempat melakukan pelayanan bernilai kurang baik karena ruangan atau tempat melakukan pelayanan nya masih sempit, sehingga orang yang ingin melakukan pelayanan masih kurang nyaman. Indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan cukup baik mereka melakukan pelayanan sesuai jam kerja dan aturan kerja yang berlaku di pemerintahan.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan, yaitu: terkait mempunyai SOP yang masih kurang jelas dalam memberikan pelayanan dalam kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan kurang baik, karena belum adanya SOP yang jelas, sehingga pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Adapun Faktor pendukung yaitu kemudahan dalam melakukan pelayanan yang dilakukan sudah baik. petugas pelayanan memberikan kemudahan kepada orang yang ingin melakukan pelayanan, apabila berkas usulan atau urusan mereka sudah lengkap maka mudahlah bagi mereka melakukan pelayanan ini.

Adapun saran yang yang diberikan peneliti terkait kualitas pelayanan administrasi keuangan desa pada Bidang Pembangunan dan Aset Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan sebagai berikut.

1. Kepada kepala dinas disarankan untuk menambah operator yang berkompeten dan meningkatkan fasilitas yang memadai pada Bidang Pembangunan dan Aset Desa agar pelayanan nya lebih maksimal.
2. Kepada Kepala dinas disarankan untuk melakukan pelatihan-pelatihan kepada pegawai agar lebih berkembang di lingkungan bidang pembangunan dan aset desa atau lingkungan kantor dinas.
3. Kepada Kepala Bidang Pembangunan dan Aset Desa agar dengan segera mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terpampang. Dan Melakukan pelatihan-pelatihan kepada pegawai agar lebih berkembang di lingkungan bidang pembangunan dan aset desa atau lingkungan kantor dinas. (Paulina, 2023; Rifani and Febriadi, 2021; Muhammad Hidayatullah, 2021; Paulina, 2021; Anjasmari, 2022, 2023; Setiawan, 2022; Setiawan and Zannah, 2022; Febriadi, 2022; Noorrahman, Rizal and Sairin, 2022; Urahmah and Andri, 2023; Anshari, 2023; Arlan and Aida, 2023; Noorrahman and Sairin, 2023; Hidayatullah, 2024)

## **DAFTAR PUSTAKA**

Anonim .Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Anonim. Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Dana Desa Setiap Desa di Kabupaten Balangan

Anonim. Peraturan Menteri Keuangan nomor 190 tahun 2021 tentang Pengelolaan Dana Desa.

Anonim. Permendagri nomor 20 Tahun 2018 tentang pengelolaan keuangan desa

Anggara, Sahya. 2016. *Administrasi Keuangan Negara*. Bandung: Pustaka Setia.

Fiantika, Feny Rita dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.



Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press.

Ismail Nurdin, dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendilikia

